

**PERANCANGAN  
SISTEM INFORMASI PENJUALAN *CATERING* DENGAN  
METODE CRM  
(*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)  
(Studi Kasus CV. Edy's *Catering*)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,  
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Bobby Visca Dwi Fernandez  
NRP : 07.304.0107



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
MARET 2016**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1-1
1.1 Latar Belakang .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-1
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir .....	1-2
1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir .....	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI .....	2-1
2.1 Peta Konsep .....	2-1
2.2 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	2-1
2.2.1 Pengertian Data.....	2-2
2.2.2 Pengertian Informasi.....	2-2
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi .....	2-2
2.2.4 Komponen Sistem Informasi .....	2-2
2.2.5 Hubungan Sistem Informasi Dengan CRM.....	2-3
2.3 Penjualan .....	2-4
2.3.1 Pengertian Penjualan .....	2-4
2.3.2 Dokumen-dokumen Penjualan.....	2-4
2.3.3 Bagian-bagian Penjualan .....	2-5
2.3.4 Tujuan Penjualan .....	2-5
2.3.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penjualan .....	2-6
2.3.6 Proses Penjualan .....	2-7
2.4 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	2-7
2.4.1 Tahapan-tahapan CRM.....	2-8
2.4.2 Keuntungan Penggunaan CRM .....	2-8
2.5 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	2-8

BAB 3 ANALISIS .....	3-1
3.1 Kerangka Tugas Akhir .....	3-1
3.2 Skema Analisis .....	3-3
3.3 Sejarah Perusahaan.....	3-4
3.4 Visi dan Misi Perusahaan .....	3-4
3.4.1 Visi .....	3-4
3.4.2 Misi.....	3-4
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	3-4
3.6 Work Flow Proses Bisnis Penjualan.....	3-5
3.7 Proses Bisnis Penjualan.....	3-5
3.7.1 Analisis Pada Proses Bisnis Yang Berjalan.....	3-7
3.8 Diagram Konteks Sistem Informasi Penjualan <i>Catering</i> Yang Sedang Berjalan.....	3-7
3.8.1 Struktur Proses Penjualan <i>Catering</i> .....	3-8
3.8.2 DFD ( Data Flow Diagram ).....	3-9
3.8.3 DFD Level 1 Proses 1 Kelola Kegiatan Pelayanan <i>Catering</i> .....	3-10
3.8.4 DFD Level 1 Proses 2 Kelola Kegiatan Keuangan <i>Catering</i> .....	3-11
3.8.5 DFD Level 1 Proses 3 Kelola Kegiatan Pengiriman <i>Catering</i> .....	3-11
3.9 Hasil Analisis DFD Pada Proses Bisnis Yang Sedang Berjalan.....	3-12
3.10 Solusi Perancangan CRM pada Sistem Informasi Penjualan <i>Catering</i> .....	3-12
BAB 4 Perancangan .....	4-1
4.1 Perancangan Sistem Informasi Penjualan <i>Catering</i> Dengan Metode CRM.....	4-1
4.2 Tujuan Perancangan Sistem Informasi Penjualan <i>Catering</i> Dengan Metode CRM.....	4-1
4.3 Perancangan Prosedur yang Diusulkan .....	4-1
4.3.1 Prosedur CRM Edy's <i>Catering</i> Yang Diusulkan .....	4-1
4.4 Diagram Konteks Sistem Informasi CRM Yang Diusulkan.....	4-4
4.4.1 Struktur Proses Sistem Informasi CRM <i>Catering</i> Yang Diusulkan .....	4-4
4.4.2 DFD (Data Flow Diagram) Sistem Informasi CRM Yang Diusulkan .....	4-5
4.4.2.1 DFD Level 1 Kelola Rencana Promosi.....	4-5
4.4.2.2 DFD Level 1 Kelola Kegiatan Gathering .....	4-6
4.4.2.3 DFD Level 1 Kelola Kegiatan <i>Customer Service</i> .....	4-6
4.5 Analisis Data .....	4-7
4.6 Perancangan Basis Data.....	4-7
4.6.1 <i>Entity Relational Diagram</i> .....	4-7
4.6.2 Kamus Data .....	4-8
4.6.3 Identifikasi Data Yang Digunakan .....	4-8
4.6.4 Relasi Tabel.....	4-9
4.6.4.1 Analisis Tahapan CRM.....	4-10

4.6.5 Struktur File .....	4-11
BAB 5 Kesimpulan dan Saran .....	5-1
5.1 Kesimpulan .....	5-1
5.1 Saran .....	5-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir .....	1-4
Gambar 2.1 Peta Konsep .....	2-1
Gambar 2.2 Hubungan Sistem Informasi Dengan CRM .....	2-4
Gambar 3.1 Kerangka Tugas Akhir .....	3-2
Gambar 3.2 Skema Analisis .....	3-3
Gambar 3.3 Struktur Organisasi CV. Edy's <i>Catering</i> .....	3-5
Gambar 3.4 Work Flow Penjualan <i>Catering</i> .....	3-5
Gambar 3.5 Proses Penjualan <i>Catering</i> yang sedang Berjalan Di Edy's <i>Catering</i> .....	3-6
Gambar 3.6 Diagram Konteks Penjualan <i>Catering</i> Di CV. Edy's <i>Catering</i> .....	3-8
Gambar 3.7 Struktur Proses Penjualan <i>Catering</i> Di Edy's <i>Catering</i> .....	3-9
Gambar 3.8 Data Flow Diagram Level 1 Penjualan <i>Catering</i> Di Edy's <i>Catering</i> .....	3-10
Gambar 3.9 DFD Level 1 Proses 1 Kelola Kegiatan Pelayanan <i>Catering</i> .....	3-10
Gambar 3.10 DFD Level 1 Proses 2 Kelola Kegiatan Keuangan <i>Catering</i> .....	3-11
Gambar 3.11 DFD Level 1 Proses 3 Kelola Kegiatan Pengiriman <i>Catering</i> .....	3-11
Gambar 4.1 Prosedur Metode Tahapan CRM Yang Diusulkan Di Edy's <i>Catering</i> .....	4-2
Gambar 4.2 Prosedur Promosi Edy's <i>Catering</i> Lanjutan .....	4-3
Gambar 4.3 Diagram Konteks Sistem Informasi CRM <i>Catering</i> Yang Diusulkan .....	4-4
Gambar 4.4 Struktur Proses Sistem Informasi CRM <i>Catering</i> Yang Diusulkan .....	4-4
Gambar 4.5 DFD Level 0 CRM <i>Catering</i> Yang Diusulkan .....	4-5
Gambar 4.6 DFD Level 1 Kelola Rencana Promosi .....	4-5
Gambar 4.7 DFD Level 1 Kelola Kegiatan <i>Gathering</i> .....	4-6
Gambar 4.8 DFD Level 1 Kelola Kegiatan <i>Customer Service</i> .....	4-7
Gambar 4.9 <i>Entity Relational Diagram</i> Sistem Informasi CRM .....	4-9
Gambar 4.10 Relasi Tabel .....	4-11

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya .....	2-8
Tabel 3.1 Skema Analisis .....	3-3
Tabel 4.1 Deskripsi Data Promosi .....	4-6
Tabel 4.2 Deskripsi Data Gathering .....	4-6
Tabel 4.3 Deskripsi Data <i>Customer Service</i> .....	4-7
Tabel 4.4 Analisis Data .....	4-7
Tabel 4.5 Kamus Data Kegiatan Promosi .....	4-8
Tabel 4.6 Kamus Data Kegiatan <i>Gathering</i> .....	4-8
Tabel 4.7 Kamus Data Kegiatan <i>Customer Service</i> .....	4-8
Tabel 4.8 Deskripsi Data CRM .....	4-9
Tabel 4.9 Struktur Jenis Promosi .....	4-11
Tabel 4.10 Struktur Promosi .....	4-12
Tabel 4.11 Struktur Pelanggan .....	4-12
Tabel 4.12 Struktur <i>Gathering</i> .....	4-12
Tabel 4.13 Struktur <i>Customer Service</i> .....	4-13

